

## ABSTRAKSI

Annisa Rahmawati, Nomor Mahasiswa 152080048, Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Judul penelitian “Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Pasar Swalayan Mulia Godean)”, 2012. Pembimbing Sigit Haryono dan Asih Marini Wulandari.

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh harga dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pasar swalayan Mulia Godean, dan bagaimana pengaruh harga dan kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pasar swalayan Mulia Godean. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh harga dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pasar swalayan Mulia Godean, dan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh harga dan kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pasar swalayan Mulia Godean.

Tipe penelitian yang digunakan adalah *Explanatory Research*. Populasi yang diambil yaitu pelanggan yang berbelanja di Pasar Swalayan Mulia Godean. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *probability sampling* dengan metode yang digunakan adalah *systematic random sampling* untuk populasi tidak terbatas. Hipotesis yang diajukan penulis adalah terdapat pengaruh yang signifikan antara harga dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pasar swalayan Mulia Godean, dan terdapat pengaruh yang signifikan dari harga dan kualitas pelayanan pasar swalayan Mulia Godean secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik kuesioner, dan menggunakan pengukuran instrumen dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Berdasarkan uji validitas indikator menghasilkan koefisien korelasi ( $r$ ) semua data lebih besar dari 0,3 dinyatakan valid. Berdasarkan uji reliabilitas variabel harga ( $X_1$ ), kualitas pelayanan ( $X_2$ ), dan variabel kepuasan pelanggan ( $Y$ ) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ) > 0,6 sehingga dinyatakan reliabel. Hasil penelitian yang diperoleh terdapat pengaruh yang signifikan antara harga dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $12,557 > 3,20$ ). Koefisien determinasi adjustment ( $R^2$ ) sebesar 0,384 yang artinya ada hubungan antara kedua variabel bebas tersebut dengan kepuasan pelanggan. Secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara harga terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,043 > 2,012$ ) dan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,208 > 2,012$ ).

Berdasarkan hasil penelitian, yang perlu diperbaiki adalah perusahaan harus tetap mempertahankan harga yang telah ada dan tetap meningkatkan kualitas pelayanan dengan melakukan pengontrolan secara berkala, juga perusahaan harus mampu mensejajarkan diri dengan perkembangan pasar yang ada agar sebanding bahkan dapat lebih baik dari pasar swalayan yang lain.